

**PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM MEWUJUDKAN
PELAYANAN PRIMA PADA PELAYANAN ADMINISTRASI
TERPADU KECAMATAN DI KECAMATAN WONOGIRI
KABUPATEN WONOGIRI**



Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata 1
pada Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum

Oleh:

SEPTIANO MULIA MUHAMMAD
C 100 130 219

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM MEWUJUDKAN
PELAYANAN PRIMA PADA PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN DI KECAMATAN WONOGIRI KABUPATEN
WONOGIRI**

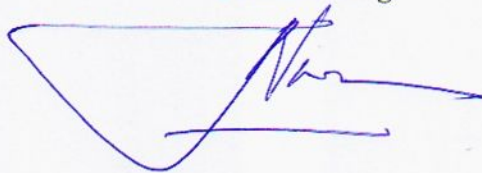
PUBLIKASI ILMIAH

Oleh :

Septiano Mulia Muhammad
C100130219

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh :

Pembimbing



(Dr. Nuria Siswi Enggarani, S.H.,M.H.)

HALAMAN PENGESAHAN

PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA PADA PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KECAMATAN WONOGIRI KABUPATEN WONOGIRI

Yang ditulis oleh:

SEPTIANO MULIA MUHAMMAD

C 100 130 219

Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada Tanggal: 10 Agustus 2017

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

Ketua : Dr. Nuria Siswi Enggarani, S.H.,M.H

Sekretaris : Prof. Dr. Harun, S.H.,M.Hum

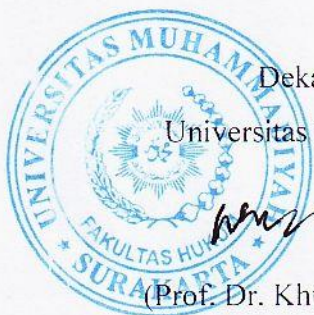
Anggota : Prof. Dr. Absori, S.H.,M.Hum


()
()
()

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta



()
(Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati, S.H., M.H)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 8 Agustus 2017

Penulis

A handwritten signature in dark ink, appearing to be 'Septiano' followed by a stylized flourish and '04'.

Septiano Mulia Muhammad

**PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM MEWUJUDKAN
PELAYANAN PRIMA PADA PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN DI KECAMATAN WONOGIRI KABUPATEN
WONOGIRI**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri serta Konsep PATEN yang sesuai dengan prinsip *Good Governance*. Metode pendekatan yang dipakai penulis adalah penelitian empiris dengan sifat penelitian deskriptif. Lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Wonogiri. Penulis menggunakan sumber data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data studi kepustakaan, pengamatan dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa Penerapan Prinsip *Good Governance* Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri belum terpenuhi, setidaknya 4 dari 8 Unsur Asas Umum Pemerintahan Yang Baik yang belum dilaksanakan yaitu : *pertama*, kepastian hukum, *kedua*, kemanfaatan, *ketiga*, keterbukaan dan *keempat*, pelayanan yang baik Pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan.

Kata Kunci : *Good Governance, Pelayanan Publik, PATEN.*

ABSTRACT

This study aims to determine the Application of Good Governance Principles in Achieving Excellent Service On Integrated Service Administration Sub District In Wonogiri District Wonogiri Regency and Concept PATEN in accordance with the principles of Good Governance. The approach method used by writer is empirical research with descriptive research characteristic. Research location at Wonogiri District Office. The author uses primary and secondary data sources. Methods of data collection in this study using data collection method of literature study, observation and interview. Based on the results of research and discussion it can be concluded that the Application of Good Governance Principles At Integrated Administration Service SubDistrict In Wonogiri Subdistrict of Wonogiri Regency has not been fulfilled, at least 4 of the 8 Elements of the Good General Principles of Governance that have not been implemented are: *first*, legal certainty, *second*, benefit, *Third*, openness and *fourth*, good service Article 10 of Law Number 30 Year 2014 About Government Administration.

Keywords: *Good Governance, Public Service, PATEN.*

1. PENDAHULUAN

Dalam era modernisasi, pelayanan merupakan bentuk komitmen pemerintah dalam menyejahterakan masyarakat. Paradigma perubahan pemerintah yang dulu sentralistik kini telah berubah menjadi desentralisasi. Sistem desentralisasi atau biasa disebut *local government* memberikan kemudahan dalam kajian teknis untuk membentuk lingkungan kerja yang ideal pada suatu komunitas, memperluas pelayanan dan partisipasi, peningkatan responsibilitas serta pengawasan dapat dilakukan secara intensif oleh pemerintah (*government*). Pemberlakuan sistem desentralisasi di Indonesia diatur lebih lanjut dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Konsekuensi logis dari undang-undang tersebut sebagai daerah otonom diberikan kewenangan besar dalam mengatur rumah tangga dan kepentingan serta kebutuhan daerahnya sendiri. Otonomi daerah dimaksudkan untuk distribusi kewenangan agar dapat terkoordinasi secara baik.

Good governance atau pemerintahan yang baik merupakan suatu sistem dalam menjalankan pemerintahan yang berwujud pola dari hubungan antara pemerintah, masyarakat dan dunia usaha swasta dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang didukung prinsip dasar kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, keadilan, profesionalisme, dan demokratis seperti tuntutan *clean government* yang diprakarsai oleh UNDP, *World Bank*, *United Nation*, dan beberapa lembaga internasional lainnya. Asas umum pemerintahan yang baik atau *good governance* diatur dalam beberapa Undang-undang, salah satunya Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan.

Tugas dan tanggungjawab pemerintah selain penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan yaitu pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan bagian terpenting dalam motor penggerak roda pemerintahan modern yang mengedepankan pemerintahan yang berbasis dekat dengan masyarakat melalui pelayanan. Lebih lanjut diatur dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan

dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Pelayanan pada hakikatnya adalah salah satu dari fungsi hakiki pemerintahan, disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan”.¹

Pemerintah daerah dalam mengoptimalkan fungsinya dilaksanakan oleh unsur pelaksana yang terdiri dari Organisasi Pemerintah Daerah (OPD). Kecamatan sebagai salah satu OPD yang menjalankan fungsi tersebut mendapatkan delegasi wewenang yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat dalam mengurus perizinan. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut maka perlu ada standar pelayanan yang dapat dijadikan acuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Merespon hal tersebut Kementerian Dalam Negeri pada tanggal 25 Januari 2010, telah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau disingkat PATEN. PATEN diharapkan menjadi solusi dalam proses pelayanan yang selama ini dikenal berbelit dan susah. Sistem pelayanan ini merupakan inovasi terbaru yang dapat memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat sekaligus memberikan manfaat yang baik juga merupakan momentum bagi pemerintah untuk memperbaiki citra dimata masyarakat dalam mewujudkan *good governance*. Maksud dari penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu ditindak lanjuti oleh Bupati Wonogiri melalui Peraturan Bupati (Perbup). Setidaknya ada 4 Peraturan Pelaksana dari PATEN yang ada di Kabupaten Wonogiri yaitu : Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 64 Tahun 2012 Tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Bupati

¹ Deddy Mulyadi. 2015, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta. Hal 174

Kepada Camat, Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 72 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Di Kecamatan, Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 73 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Perizinan di Kecamatan dan Keputusan Bupati Wonogiri Nomor 500 Tahun 2013 Tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Perbup tersebut berisikan peraturan pelaksana standar pelayanan perizinan dikecamatan yang lengkap dengan syarat, prosedur pelayanan, waktu, biaya, produk hingga sarana dan prasarana. Namun, perlu kita ketahui bersama sampai saat ini dimungkinkan kabupaten/kota diseluruh Indonesia belum melaksanakan kebijakan PATEN, karena PATEN merupakan kebijakan baru ditengah masa transisi implementasi regulasi. Selain itu, lambatnya implementasi kebijakan ini disebabkan karena tumpang tindihnya peraturan daerah terkait pelayanan publik. Sehingga banyak daerah belum siap mengimplementasikan kebijakan ini.

Dalam pelaksanaanya terdapat permasalahan yang dihadapi Kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri. Program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dari pemerintah pusat dikeluhkan sejumlah camat. Mereka mengeluhkan soal sumber daya manusia (SDM) serta sarana dan prasarana. Camat Kecamatan Wonogiri Slamet Sudibyo mengatakan Jumlah pegawai di kecamatan sudah minim, masih harus membuat ruangan khusus untuk tempat pelayanan. Belum tentu semua kecamatan memiliki kantor atau ruang yang belum terpakai. Padahal sesuai PATEN, harus ada dua hingga tiga pegawai tambahan.²

Pelayanan umum di kantor Kecamatan Wonogiri Kota dikeluhkan masyarakat. Seperti dikemukakan Triyono warga Mento Wonoharjo Wonogiri. Triyono datang ke Kantor Kecamatan Wonogiri Kota pukul 7.45 Wib Senin (29/5/17). Namun baru dilayani pukul 09.55 Wib. Saya mau ngurus KK, tapi pelayanan lemot. Jam 10-an baru dilayani, kata Triyono.

²Eko Sudarsono. "Dikeluhkan Pelayanan Administrasi Terpadu". <http://edisicetak.joglosemar.co/berita/dikeluhkan-pelayanan-administrasi-terpadu-69100.html>, diakses dan diunduh pada tanggal 15 Maret 2017 Pukul 18.33 WIB

Tidak hanya Triyono, puluhan warga lain juga mengalami nasib sama. Tidak bisa segera dilayani. Seperti dikemukakan Perangkat Desa Manjung. Saya datang jam 08.00 Wib, sampai pukul 10.30 Wib, belum dilayani, kata Kaur Desa Manjung ini. Camat Wonogiri Kota Slameto Sudibyo belum bisa dikonfirmasi. Karena sedang memimpin rapat. Dua stafnya membenarkan, pelayanan hari ini terganggu. Ini ada meeting, sejak pagi sampai sekarang belum selesai. Meetingnya juga membahas masalah pelayanan, kata staf Kecamatan. Semua staf sejatinya mengikuti rapat di lantai dua. Namun dua orang turun menemui warga, setelah muncul keluhan warga atas pelayanannya yang lambat.³

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis jabarkan, maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penulisan ini yaitu : (1) Bagaimanakah penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri ? dan (2) Bagaimana konsep Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang sesuai dengan prinsip *Good Governance*?

Tujuan penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri, dan (2) Untuk mengetahui manfaat dan hambatan apa saja dalam penerapan prinsip *Good Governance* dalam mewujudkan pelayanan prima pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri.

Manfaat penelitian ini adalah : (1) Manfaat Teoritis, yaitu (a) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan khususnya di bidang ilmu hukum terutama hukum administrasi Negara dalam hal penerapan prinsip *Good Governance*, (b) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap pemerintah selaku pemberi pelayanan, masyarakat sebagai penerima pelayanan dan para pelaku pasar, dan (c) Penelitian ini diharapkan

³ Bagus, "Pelayanan Kecamatan Wonogiri Kota Dikeluhkan", <http://www.infowonogiri.com/baca/wonogiri-hari-ini/2017/05/pelayanan-kecamatan-wonogiri-kota-dikeluhkan/>, diakses dan diunduh pada tanggal 30 Mei 2017 Pukul 20.21

dapat memberikan informasi sebagai literatur maupun referensi yang dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya. (2) Manfaat Praktis, yaitu (a) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai proses penerapan *good governance* pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri, dan (b) Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis mengenai prosedur pelayanan, tindakan hukum yang terjadi dalam hal penerapan prinsip *Good Governance* dalam mewujudkan pelayanan prima pada pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri.

2. METODE

Metode Penelitian, yaitu suatu kegiatan ilmiah, yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya.⁴ Metode pendekatan yang digunakan adalah penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif. Sumber data terdiri dari data primer yaitu hasil dari wawancara dan data sekunder yaitu bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan, wawancara dan pengamatan, kemudian dianalisis menggunakan metode kualitatif dengan metode berpikir deduktif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri

Good Governance adalah adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggungjawab serta efisien, dengan menjaga “kesinergisan” interaksi yang konstruktif di antara domain-domain negara,

⁴ Dimiyati, Khudzaifah dan Kelik Wardiono, 2004, *Metode Penelitian Hukum*, Surakarta: Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, hal. 4.

sektor swasta dan masyarakat.⁵ Penerapan Prinsip *Good Governance* di Kantor Kecamatan Wonogiri tersebut digambarkan melalui Pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan yang meliputi, kepastian hukum, kemanfaatan, ketidakberpihakaan, kecermatan, tidak menyalahgunakan kewenangan, keterbukaan, kepentingan umum, dan pelayanan yang baik.. Berdasarkan hal tersebut, penerapan prinsip *good governance* yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan Wonogiri sewajarnya harus memenuhi unsur-unsur tersebut.

Menurut penjelasan Pasal 1 angka 17 Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan menyatakan bahwa : Asas-asas umum pemerintahan yang baik yang selanjutnya disingkat AUPB adalah prinsip yang digunakan sebagai acuan penggunaan wewenang bagi pejabat pemerintahan dalam mengeluarkan keputusan dan/atau tindakan dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Lebih lanjut dalam penjelasan umum Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan menjelaskan bahwa Asas Umum Pemerintahan yang Baik atau disingkat AUPB akan terus berkembang, sesuai dengan perkembangan dan dinamika masyarakat dalam sebuah negara hukum. Karena penorma-an asas ke dalam Undang-undang ini berpijak pada asas-asas yang berkembang dan telah menjadi dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia selama ini. Undang-undang ini menjadi dasar hukum dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam upaya meningkatkan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan sebagai upaya untuk mencegah praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Dengan demikian, undang-undang ini harus mampu menciptakan birokrasi yang semakin baik, transparan dan efisien.

Penerapan prinsip *Good Governance* di Kantor Kecamatan Wonogiri dapat diukur apabila memenuhi unsur-unsur sebagai berikut : (1) Kepastian Hukum, Papan pengumuman tidak menampilkan maklumat pelayanan yang

⁵ Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, 2000, *Akuntabilitas dan Good Governance*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan. Hal 8

itu merupakan bagian dari unsur kepastian hukum. Janji pelayanan merupakan komitmen penyedia pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang maksimal. (2) Kemanfaatan, Masyarakat dalam hal ini pemohon yang mengajukan permohonan administrasi di Kantor PATEN Kecamatan Wonogiri pastinya membawa suatu kepentingan. Kepentingan tersebut dapat terpenuhi jika, syarat-syarat dasar terpenuhi. Namun, perlu adanya papan informasi yang dapat memberikan informasi kepada pemohon mengenai standar pelayanan baik perizinan maupun non perizinan. Sehingga masyarakat menjadi tahu kapan berkas mereka selesai dan kurang apa. (3) Ketidakberpihakan, Pelayanan PATEN di Kecamatan Wonogiri masih belum menyediakan akses khusus bagi disabilitas. Terlihat tidak ada akses khusus jalur disabilitas, tentu hal ini menjadikan pemohon yang disabilitas menjadi kesulitan dalam mengajukan permohonan administrasi pelayanan. (4) Kecermatan, Ketegasan pelayanan di Kantor PATEN Kecamatan Wonogiri dalam menerapkan pelayanan yang berkualitas diberlakukan melalui pengembalian berkas persyaratan permohonan. Komitmen kecamatan wonogiri berpegang teguh berdasar peraturan, membuat pelayanan menjadi rapi, setiap permohonan disertakan ceklist oleh petugas pelayanan. Hal ini bertujuan untuk memudahkan petugas dalam memeriksa kelengkapan berkas. Apabila tidak lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon sampai berkas dinyatakan lengkap maka produk permohonan yang dimohonkan pemohon dapat diterbitkan.

Selanjutnya, (5) Tidak Menyalahgunakan Kewenangan, Petugas pelayanan di Kantor PATEN Kecamatan Wonogiri telah diawasi dan dikontrol oleh pimpinan secara langsung yaitu Camat. Selain pengawasan yang diberikan oleh pimpinan, masyarakat juga turut serta mengawasi apakah ada peluang bagi petugas untuk menyalahgunakan kewenangan dalam memberikan pelayanan. (6) Keterbukaan, Kantor PATEN Kecamatan Wonogiri belum memberikan informasi secara keterbukaan mengenai prosedur, waktu dan biaya melalui papan informasi atau pengumuman baik pengurusan perizinan dan non perizinan walaupun petugas juga telah disiapkan oleh Kecamatan Wonogiri apabila masyarakat masih ingin bertanya

mengenai pengurusan administrasi pelayanan. Seharusnya informasi mengenai prosedur, biaya dan waktu yang diperlukan dalam setiap pengurusan pelayanan perizinan dan non perizinan di cetak dan ditempel sebagai papan pengumuman. Hal ini merupakan bagian dari wujud transparansi pemerintah kecamatan selaku penyedia pelayanan kepada masyarakat. (7) Kepentingan Umum, Sistem pelayanan PATEN bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Namun, tentu tidak melanggar kepentingan umum. Kecamatan Wonogiri memang berkomitmen dalam meningkatkan pelayanan dan memperbaiki citra pelayanan dimasyarakat. Namun apabila ada pengurusan administrasi yang berkaitan dengan kepentingan umum maka pelayanan tersebut didahulukan dengan memberikan pengertian kepada masyarakat bahwa hal ini berkaitan dengan kebijakan pemerintah. (8) Pelayanan yang baik, Pelayanan PATEN di Kecamatan Wonogiri masih membuat masyarakat bingung bagaimana alur dan proses yang harus ditempuh karena kurangnya informasi mengenai tata cara pengurusan. Ditambah hanya siswa magang yang melakukan pelayanan dan ketika ditanya juga tidak mengerti. Kurangnya papan pengumuman yang memberikan informasi mengenai biaya, prosedur dan waktu menjadi permasalahan sehingga tingkat akurasi pengurusan administrasi tidak menjadi optimal.

3.2 Konsep Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Yang Sesuai Dengan Prinsip *Good Governance*

Sebagai suatu sistem pelayanan terpadu yang tujuannya meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, PATEN semestinya harus sesuai dengan Prinsip *Good Governance* atau pemerintahan yang baik. Penerapan konsep PATEN sesuai dengan prinsip *good governance* tersebut dapat digambarkan melalui Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu : kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan kemudahan dan keterjangkauan. Selain itu melalui Pasal

4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Dede Rosyada juga mengemukakan ada beberapa aspek fundamental dalam mewujudkan *good governance* yaitu meliputi : Partisipasi, Penegakan Hukum, Transparansi, Responsif, Konsensus, Kesetaraan dan Keadilan, Efektifitas dan Efisien, Akuntabilitas dan Visi Strategis. Berdasarkan uraian diatas maka pemerintah kecamatan Wonogiri harus melaksanakan hal tersebut agar konsep PATEN sesuai dengan prinsip *good governance*. Oleh karena itu, pada bagian berikutnya akan dibahas mengenai Konsep PATEN yang sesuai dengan prinsip *good governance*.

Konsep PATEN yang sesuai dengan prinsip *good governance* berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu : (1) Kepentingan Umum, Kantor PATEN Kecamatan Wonogiri dalam memberikan Pelayanan harus mengutamakan atau mendahulukan kepentingan umum daripada kepentingan golongan/pihak tertentu. (2) Kepastian Hukum, Kantor PATEN Kecamatan Wonogiri harus memberikan pelayanan yang melindungi dan memenuhi hak dan kewajiban setiap pemohon baik masyarakat atau para pelaku usaha. (3) Kesamaan Hak, Kantor PATEN Kecamatan Wonogiri tidak boleh memandang bulu atau suatu kepentingan berdasarkan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Apabila hal tersebut terjadi maka akan ada kesenjangan sosial yang berujung pada ketidakpuasan pelayanan. (4) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, Kantor PATEN Kecamatan Wonogiri harus memperhatikan antara hak dan kewajiban baik penyedia pelayanan dan penerima pelayanan agar kepentingan pelayanan dapat terpenuhi tanpa melanggar prosedur dan peraturan yang berlaku. (5) Keprofesionalan, Kantor PATEN Kecamatan Wonogiri harus memiliki cermat dalam memberikan tanggungjawab mengenai tugas, pokok dan fungsi pada setiap pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasar pada Standar Operasional Prosedur. (6) Partisipatif, Kantor PATEN Kecamatan Wonogiri harus turut serta mengajak masyarakat dalam rangka pemenuhan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan kemampuan masyarakat dan para pelaku usaha. (7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, Kantor PATEN Kecamatan Wonogiri harus

memberikan pelayanan yang setara dan adil tanpa pandang bulu dan latar belakang kepada seluruh masyarakat dan para pelaku usaha. (8) Keterbukaan, Kantor PATEN Kecamatan Wonogiri harus memberikan informasi secara terbuka tanpa ada sesuatu yang ditutup-tutupi yang berkaitan dengan pelayanan. Dapat berupa papan informasi mengenai alur/prosedur, biaya dan jangka waktu dalam setiap pengurusan administrasi pelayanan baik perizinan maupun non perizinan. (9) Akuntabilitas, Kantor PATEN Kecamatan Wonogiri setiap memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan melalui peraturan perundang-undangan. (10) Fasilitas dan Perlakuan khusus bagi kelompok rentan, Kantor PATEN Kecamatan Wonogiri setidaknya memberikan akses kepada disabilitas dalam rangka mempermudah pelayanan kepada mereka kelompok rentan sehingga tidak terjadi kesenjangan yang dapat berupa jalur khusus bagi kelompok rentan dan loket khusus. (11) Ketepatan Waktu, Kantor PATEN Kecamatan Wonogiri harus memiliki komitmen yang dapat berupa Maklumat Pelayanan yang terpampang melalui papan informasi secara terbuka kepada masyarakat. Papan tersebut berisikan mengenai prasyarat, jangka waktu dan biaya yang hendak dikenakan kepada masyarakat. (12) Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan, Kantor PATEN Kecamatan Wonogiri harus memberikan pelayanan yang sederhana, murah, cepat dan terjangkau agar masyarakat tidak merasa keberatan dengan tarif dan proses yang diberikan.

Konsep PATEN yang sesuai dengan prinsip *good governance* menurut Dede Rosyada yaitu : (1) Partisipasi, Partisipasi antara masyarakat khususnya para pelaku usaha. Sistem yang baik merupakan wujud keinginan pemerintah dan masyarakat dan para pelaku usaha yang terwujud dalam partisipasi terhadap mutu pelayanan publik. (2) Penegakan Hukum, Dalam pelaksanaan tidak mungkin dapat berjalan dengan kondusif apabila tidak ada sebuah hukum atau peraturan yang ditegakkan dalam penyelenggaraannya. Aturan-aturan itu berikut sanksinya guna meningkatkan komitmen dari semua pihak untuk mematuhi. Aturan-aturan tersebut dibuat tidak dimaksudkan untuk mengekang kebebasan, melainkan untuk menjaga keberlangsungan

pelaksanaan fungsi-fungsi pendidikan dengan seoptimal mungkin. (3) Transparansi, Persoalan pada saat ini adalah kurangnya transparansi pelayanan kepada masyarakat. Sehingga citra pelayanan dengan basis pelayanan dekat dengan masyarakat tidak dapat terwujud. (4) Responsif, Salah satu untuk menuju cita *good governance* adalah responsif, yakni pemerintah yang peka, tanggap terhadap persoalan-persoalan yang terjadi di bidang pelayanan, atasan juga harus bisa memahami kebutuhan masyarakatnya. Pemerintah harus bisa menganalisa kebutuhan-kebutuhan mereka, sehingga bisa membuat suatu kebijakan yang strategis guna kepentingan-kepentingan bersama. (5) Konsensus, Aspek fundamental untuk cita *good governance* adalah perhatian pemerintah dalam melaksanakan tugas-tugasnya adalah pengambilan keputusan secara konsensus, di mana pengambilan keputusan dalam suatu lembaga harus melalui musyawarah dan semaksimal mungkin berdasarkan kesepakatan bersama (pencapaian mufakat). Dalam pengambilan keputusan harus dapat memuaskan semua pihak atau sebagian besar pihak juga dapat menarik komitmen komponen-komponen yang ada di lembaga. Sehingga keputusan itu memiliki kekuatan dalam pengambilan keputusan. (6) Kesetaraan dan Keadilan, Asas kesetaraan dan keadilan ini harus dijunjung tinggi oleh pemerintah dan para pelaksana kebijakan yakni aparatur negara didalam perlakuannya. Proses pengelolaan yang baik itu harus memberikan peluang, jujur dan adil. Sehingga tidak ada seorang pun atau para pelaksana yang teraniaya dan tidak memperoleh apa yang menjadi haknya. (7) Efektifitas dan Efisien, Efektifitas dan efisien disini berdaya guna dan berhasil guna, efektifitas diukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau besarnya kepentingan dari berbagai kelompok. Sedangkan efisien dapat diukur dengan rasionalitas untuk memenuhi kebutuhan yang ada di lembaga. Di mana efektifitas dan efisien dalam proses pendidikan, akan mampu memberikan kualitas yang memuaskan. (8) Akuntabilitas, Asas akuntabilitas berarti pertanggung jawaban pelaksana kebijakan terhadap staf-stafnya, sebab diberikan wewenang dari pemerintah untuk mengurus beberapa urusan dan kepentingan yang ada di lembaga. Setiap pelaksana kebijakan harus mempertanggung jawabkan atas semua kebijakan, perbuatan maupun

netralitas sikap-sikap selama bertugas di lembaga. (9) Visi Strategis, Visi strategi adalah pandangan-pandangan strategi untuk menghadapi masa yang akan datang, karena perubahan-perubahan yang akan datang mungkin menjadi perangkap bagi pelaksana kebijakan dalam membuat kebijakan-kebijakan. Disinilah diperlukan strategi-strategi jitu untuk menangani perubahan yang ada.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Pertama, Penerapan Prinsip *Good Governance* di Kantor Kecamatan Wonogiri dalam PATEN dapat dilihat dengan menyandingkan Undang-Undang melalui Pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan yang memuat mengenai asas umum pemerintahan yang baik atau disingkat AUPB dengan hasil wawancara bersama Camat Wonogiri disertai Kesimpulan Penulis dalam uraian pembahasan diatas. Dari situ maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri belum terpenuhi, setidaknya 4 dari 8 Unsur Asas Umum Pemerintahan Yang Baik yang tidak dilaksanakan Sesuai Pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan yaitu : *pertama*, kepastian hukum, *kedua*, kemanfaatan, *ketiga*, keterbukaan, dan *keempat*, pelayanan yang baik.

Kedua, Konsep PATEN Sesuai Dengan Prinsip *Good Governance* dapat diterapkan di Kantor PATEN Kecamatan Wonogiri apabila menerapkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang memuat mengenai asas-asas pelayanan publik yaitu berupa kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan kemudahan dan keterjangkauan dan Pendapat Hukum oleh Dede Rosyada mengenai aspek fundamental dalam

perwujudkan *Good Governance* yaitu Partisipasi, Penegakan Hukum, Transparansi, Responsif, Konsensus, Kesetaraan dan Keadilan, Efektifitas dan Efisien, Akuntabilitas dan Visi Strategis. Dari situ maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kantor PATEN Kecamatan Wonogiri dapat menerapkan prinsip *good governance* apabila memenuhi unsur tersebut diatas.

4.2 Saran

Pertama, untuk pemerintah, diharapkan mulai berbenah dalam rangka perbaikan demi memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sesuai prinsip *good governance* dan dapat lebih intens melakukan sosialisasi kepada masyarakat baik melalui acara formal maupun non formal yang dikoordinasikan dengan pemerintah kecamatan dan desa agar masyarakat mengetahui bagaimana alur, prosedur dan tata cara mengurus administrasi perizinan di PATEN. Selanjutnya mengenai sumber daya manusia, pemerintah seharusnya memberikan penghargaan atas jasa, pengabdian, dan komitmen yang telah dilaksanakan oleh petugas pelayanan, yang dapat berupa tambahan gaji maupun prioritas pengangkatan sebagai pegawai negeri sipil. Dan pemerintah diharapkan dapat memwadahi pelatihan diklat yang diselenggarakan secara periodic agar kemampuan petugas disetiap loket PATEN Se-Kecamatan Kabupaten Wonogiri agar lebih trampil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kedua, untuk masyarakat diharapkan dapat berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan dan menghapus stigma mengenai mengurus izin itu rumit. Peran serta masyarakat dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan sangat penting demi tercapainya tujuan pelayanan yang berbasis dekat dengan masyarakat.

Persantunan

Skripsi ini, penulis persembahkan kepada: *pertama*, orang tua, atas doa, nasehat dan dukungannya selama ini. *Kedua*, Bapak Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta. Ketiga, Ibu Dr. Nuria Siswi Enggarani S.H., M.H selaku pembimbing skripsi yang telah membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini. *Ketiga*,

seluruh Dosen Pengajar di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta. *Keempat*, kakak dan adik tercinta atas dukungannya. *Kelima*, sahabat-sahabatku atas motivasi dan inspirasinya

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Deddy Mulyadi. 2015, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta.

Dimyati, Khudzaifah dan Kelik Wardiono, 2004, *Metode Penelitian Hukum*, Surakarta: Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Modul

Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, 2000, *Akuntabilitas dan Good Governance*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan.

Website

Eko Sudarsono. ”*Dikeluhkan Pelayanan Administrasi Terpadu*”. <http://edisicetak.joglosemar.co/berita/dikeluhkan-pelayanan-administrasi-terpadu-69100.html>, diakses dan diunduh pada tanggal 15 Maret 2017 Pukul 18.33 WIB

Bagus, ”*Pelayanan Kecamatan Wonogiri Kota Dikeluhkan*”, <http://www.infowonogiri.com/baca/wonogiri-hari-ini/2017/05/pelayanan-kecamatan-wonogiri-kota-dikeluhkan/>, diakses dan diunduh pada tanggal 30 Mei 2017 Pukul 20.21